



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DA CORRELHÃ

**REGULAMENTO INTERNO
ESTRUTURA RESIDÊNCIAL PARA PESSOAS
IDOSAS (ERPI)**

ÍNDICE

CAPÍTULO I	2
DISPOSIÇÕES GERAIS	2
Âmbito de Aplicação	2
Legislação Aplicável.....	2
Destinatários e Objetivos	3
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas.....	4
Instalações.....	5
CAPÍTULO II	6
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	6
Condições de admissão.....	6
Candidatura.....	6
Critérios de priorização da Admissão.....	7
Admissão	7
Acolhimento dos Novos Utentes	8
Processo Individual do Utente	9
Lista de espera	9
CAPÍTULO III	10
REGRAS DE FUNCIONAMENTO	10
Horários de Funcionamento	10
Entrada e Saída de Visitas e Utentes.....	10
Pagamento da Comparticipação Mensal	10
Tabela de Comparticipações	11
Refeições	14
Atividades/Serviços Prestados	15
Passeios ou Deslocações e Atividades	17
Livro de Ocorrências	17
Quadro de Pessoal	18
Direção Técnica	18
CAPÍTULO VI	18
DIREITOS E DEVERES	18
Direitos dos Utentes.....	18
Deveres dos Utentes	19
Direitos e Deveres da Pessoa Responsável	19
Direitos do CSPC.....	20
Deveres do CSPC	21
Deveres dos Trabalhadores.....	21
Direitos dos trabalhadores.....	22
Direitos e Deveres dos voluntários	22
Depósito e Guarda de bens dos Utentes	22
Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente	22
Contrato	22
Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	23
Livro de Reclamações.....	23
CAPÍTULO V	23
DISPOSIÇÕES FINAIS	23
Alterações ao Regulamento	23
Integração de Lacunas.....	23
Disposições Complementares	23
Entrada em Vigor	24
ANEXO	25

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS



NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial de Correlhã (CSPC), Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede em Rua de S. Tomé da Correlhã n.º 130, Correlhã, 4990-306 Pote de Lima tem acordo de cooperação para a resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSOS, celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Viana do Castelo, desde o dia 01 de Setembro de 1993. Esta rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento, prestador de serviços, rege-se pela seguinte legislação:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, alterado pelo Decreto-Lei 76/2015, de 28 de julho – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- c) Decreto – Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- d) Portaria n.º 218-D/2019 – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social que tem os seus critérios e regras definidos pela Portaria 196-A/2015 de 01/07;
- e) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- i) Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGDP), de 25 de maio 2028.

NORMA III
Destinatários e Objetivos

1. São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:


- a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
- b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
- c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

2. Constituem objetivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

- a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
- b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade cristã e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h) Promover o envolvimento e competências da família.

E ainda, de acordo com cada caso:

- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;

- 
- k) Promover a intergeracionalidade;
 - l) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
 - m) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA IV
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Alojamento permanente;
- b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- c) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- d) Serviço de enfermagem;
- e) Higiene e tratamento de roupas;
- f) Higiene do espaço individual e coletivo;
- g) Apoio na gestão e administração da medicação;
- h) Acompanhamento psicossocial;
- i) Atividades ocupacionais;
- j) Apoio espiritual.

2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS deve permitir:

- a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
- b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.

3. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS também promove os seguintes serviços sujeitos a um pagamento adicional, em tabela em anexo, da responsabilidade do utente ou do familiar:

- a) Serviço de cabeleireiro;
- b) Serviço de pedicure/manicure;
- c) Serviço de transporte para consultas médicas, exames complementares de diagnóstico, realização de tratamentos, renovação de documentos pessoais, aquisição de bens e/ou serviços, entre outros;

- d) Serviço de acompanhamento ao exterior para consultas médicas, exames complementares de diagnóstico, realização de tratamentos, renovação de documentos pessoais, aquisição de bens e/ou serviços, entre outros. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames complementares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores do Estrutura Residencial para Pessoas Idosas;
- e) Serviço de marcação de vestuário;
- f) Outros serviços solicitados pelo utente.

Fraldas, pensos, próteses, algalias, sacos de urina ou colostomia, óculos, transportes, consultas de regime público ou privado, intervenções cirúrgicas e/ou internamentos, assim como, as inerentes a falecimento serão da responsabilidade do utente e/ou responsável, não estando incluídas na mensalidade. As despesas de medicação e taxas moderadoras são igualmente da responsabilidade do utente e/ou familiar, exceto em situações de doença crónica, desde que apresente declaração médica comprovativa para despesas.

4. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a assistência religiosa cristã.

NORMA V **Instalações**

1.A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS está sediada na Rua de São Tomé da Correlhã, nº130, Correlhã, 4990-306 Ponte de Lima estando aí localizadas as suas instalações, compostas pelas seguintes áreas funcionais:

- a) Área composta pela receção, direção e serviços técnicos e administrativos;
- b) Área de acesso a utentes: alojamento/quartos, sala de refeições, sala de estar e de convívio/atividades, instalações sanitárias, sala de enfermagem, sala de fisioterapia e sala de visitas;
- c) Área restrita a colaboradores: sala do pessoal, sala de registos e passagem de turno, vestiários, cozinha, serviços de apoio (áreas gerais, de géneros alimentícios, de equipamentos e produtos de higiene pessoal e ambiente), arrumos, lavandaria e instalações sanitárias de uso exclusivo.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES



NORMA VI **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste estabelecimento:

1. Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvaguardando, no entanto, com carácter excepcional a admissão de candidatos com menos idade cuja situação sócio económica e clínica o justifique;
2. Vontade expressa do utente/família em frequentar o CSPC;
3. Todo o utente para ser admitido deverá apresentar um responsável (familiar ou não) que tomará conhecimento das normas de admissão e que se responsabilizará perante a Instituição quando este já não for capaz.

NORMA VII **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico com a descrição da medicação terapêutica e comprovativo da situação clínica do utente (quando necessário);
 - 1.6. Documentos comprovativos dos rendimentos do utente (declaração Pensões/IRS);
 - 1.7. Declaração da farmácia com o valor gasto mensalmente com a medicação;
 - 1.8. Declaração médica da necessidade do uso de fralda, no caso de doença crónica para contabilização de despesas;
 - 1.9. Outra documentação que se considere necessária.
2. A candidatura pode ser apresentada no Gabinete da Direção, nos dias úteis segundas e quintas, entre as 9h30 e as 13h00;

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Gabinete da Direção;
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo ser, todavia, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;
5. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela.

NORMA VIII **Critérios de priorização da Admissão**

A admissão dos utentes faz-se prioritariamente respeitando os seguintes critérios de priorização e tendo em conta a soma da pontuação atribuída:

- Situação de risco/isolamento social (5 pontos);
- Situação de carência económica (4 pontos);
- Falta de apoio familiar ou outro (3 pontos);
- Residir ou ser natural da área de influência da resposta social - Correlhã, concelho de Ponte de Lima e Viana do Castelo (2 pontos);
- Grau de dependência (1 ponto).

Em caso de empate, recorrer-se-á ao critério da antiguidade da inscrição.

A prioridade de admissão poderá ser condicionada pelas características das vagas existentes (género, adequação do espaço individual às necessidades do utente).

NORMA IX **Admissão**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção do CSPC;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 15 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição,

programação e acompanhamento dos serviços prestados;

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;

6. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos: mensalidade total;

7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta.

NORMA X **Acolhimento dos Novos Utentes**

1. Aos novos utentes deverão ser depositadas todas as atenções de forma a minimizar as consequências do corte com o seu modo de vida ao integrar no CSP Correlhã. Devem-se colocar em funcionamento todos os recursos que possibilitem um processo de adaptação à instituição;
2. O acolhimento de novos utentes rege-se pelos seguintes critérios:
 - 2.1. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao residente;
 - 2.2. Prestar esclarecimentos e avaliar as reações do residente;
 - 2.3. Apresentar a equipa, os outros residentes e os espaços;
 - 2.4. Realizar o inventário de bens do residente, caso exista, que será assinalado pelo próprio e pelo seu responsável;
 - 2.5. Evidenciar a importância da participação da pessoa próxima do cliente nas atividades desenvolvidas;
 - 2.6. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão;
 - 2.7. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da entrevista de avaliação de diagnóstico.
3. Com vista a facilitar a integração do novo utente o coordenador técnico define um Programa de Acolhimento que será aplicado durante 6 meses, o qual visa facilitar e monitorizar a integração/adaptação do utente;
4. Se durante este período, o residente não se adaptou, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento e estabelecer se se apontam novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA XI
Processo Individual do Utente

O CSPC deverá organizar processos individuais dos utentes, nos quais deverão constar, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas dos utentes, bem como outros elementos relevantes.

1. O processo individual do residente será desdobrado em dois, um na área técnica, outro na área da saúde;
2. Do processo individual do utente consta:
 - a) Identificação do utente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Plano Individual (PI);
 - h) Registo de períodos de ausência da instituição bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
3. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
4. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

NORMA XII
Lista de espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, o candidato será colocado em lista de espera pelo período de um ano, sendo informado da posição que ocupa na mesma;
2. Os candidatos serão retirados da lista de espera nas seguintes situações:
 - a) Se o utente e/ou familiar responsável solicitarem a anulação da inscrição;
 - b) Se não tiverem reunidos os requisitos de admissão previstos neste regulamento;
 - c) Se tiverem falecido;
 - d) Outras razões não previstas neste regulamento, mas que justifiquem a retirada da lista de espera.

CAPÍTULO III
REGRAS DE FUNCIONAMENTO



NORMA XIII
Horários de Funcionamento

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS funciona 24 horas por dia, todos os dias do ano;
2. O horário de visitas será fixado em lugar visível;
3. O horário da secretaria nos dias úteis da semana das 09h30 às 13h30 e das 14h30 às 17h00;
4. O horário de atendimento do Diretor (a) Técnico (a) é a segunda-feira das 14h00 às 17h00.

NORMA XIV
Entrada e Saída de Visitas e Utentes

1. As visitas aos utentes funcionam entre 10:00h e as 11:30h e entre as 14:30h e 17:30h, todos os dias;
2. Poderá haver visitas fora do horário em situações excepcionais e sob autorização da Direção e Diretor Técnico;
3. As saídas dos utentes só se poderão efetuar após autorização da Direção e registado num impresso próprio onde consta o objetivo da saída; dia; hora da saída e chegada e com quem sai;
4. As saídas sem acompanhamento familiar só são permitidas a utentes autónomos e deverão ser registadas;
5. A entrada dos utentes na Instituição deverá efectuar-se até às 19h00, salvo excepção com conhecimento da Direção;
6. Os visitantes deverão assinar o registo de visitas;
7. As visitas serão recebidas em espaços próprios para o efeito (exceto nas situações de enfermaria);
8. A visita no quarto será autorizada ao responsável direto sempre que se justifique;
9. O incumprimento das regras e /ou perturbações da ordem e bom funcionamento do serviço tem como consequência a impossibilidade de permanecer no recinto.

NORMA XV
Pagamento da Participação Mensal

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia 10 de cada mês, na Secretaria da Instituição, em numerário ou em cheque, no horário de funcionamento referido na norma XIII. Alternativamente, o pagamento poderá ser realizado por débito direto ou transferência bancária, sendo obrigatória a comunicação e comprovação atempada da realização do pagamento no prazo estipulado para o efeito;

2. No ato do pagamento será entregue recibo do pagamento efetuado pelo cliente, excetuando-se as situações em que não é possível confirmar a receção imediata do pagamento (caso do débito direto ou transferência bancária, em que o mesmo será disponibilizado após a confirmação do recebimento dos valores devidos ou outras situações imprevistas que o possam justificar);
3. O pagamento de despesas adicionais, referidas na norma IV ponto 3 é acrescido à comparticipação mensal, reportando-se às despesas efetuadas no mês imediatamente anterior;
4. No caso de admissão do utente ocorrer até o dia 15 do mês a mensalidade deverá ser paga na totalidade, se a admissão ocorrer após o dia 15 do mês deverá ser paga apenas 50% da mensalidade;
5. No caso de falecimento do utente ocorrer até ao dia 15 do mês deverá ser paga apenas 50% da mensalidade, se o falecimento ocorrer após o dia 15 do mês a mensalidade deverá ser paga na totalidade;
6. Em caso de ausência por doença, devidamente comprovada que exceda 15 dias consecutivos, haverá uma redução de 10% da mensalidade;
7. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade;
8. A comparticipação mensal é calculada anualmente no início do ano civil, de acordo com o rendimento per capita do cliente, devendo no mês de Janeiro ser entregues os comprovativos económicos atualizados, sob pena de poder ser cobrada a taxa máxima prevista para a resposta social;
9. A frequência desta ou outra resposta social da instituição por mais do que um elemento do agregado familiar não determina qualquer redução do valor da comparticipação mensal;
10. Em caso de pagamento fora de prazo estipulado, sem a devida explicação, haverá lugar à aplicação de uma coima no valor de 5% do valor da mensalidade.

NORMA XVI
Tabela de Comparticipações

- 1.1. Nas vagas abrangidas pelo acordo de cooperação, a tabela de comparticipações familiares obedece ao disposto na Portaria nº 218 – D/2019 de 15 de julho, Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro e no Protocolo de Cooperação para o Setor de Cooperação e Solidariedade, e tem por base a determinação do rendimento *per capita* do cliente, o qual é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12} - D$$

N



R = Rendimento per capita mensal

RF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas fixas mensais

N = Número de elementos do agregado familiar

No âmbito da resposta social ERPI considera-se agregado familiar o cliente de forma isolada;

Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do utente (RC)**, consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- c) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
- d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar.

Para efeitos de determinação das **despesas** são consideradas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) As rendas de casa ou as prestações mensais devidas pela aquisição de habitação própria (a considerar apenas em casos especiais, devidamente justificados);
- c) Despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, até ao limite máximo da Remuneração Mínima Mensal. Deverão igualmente ser apresentados documentos comprovativos.

1.2. O valor de referência, para efeitos de comparticipação familiar é revisto anualmente, o qual é publicado no Protocolo de Cooperação para o Setor de Cooperação e Solidariedade em vigor;

1.3. O valor da comparticipação do utente, para os clientes abrangidos por acordo de cooperação, determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, sendo esta definida em função do grau de dependência do utente, o qual é comprovado através do recebimento do complemento por dependência ou de declaração médica constante do processo individual do utente. Os valores de percentagem variam entre 75% e 90% mediante a necessidade de apoio para a satisfação das necessidades básicas da vida diária, como definido na tabela abaixo apresentada:

<i>Grau de dependência</i>	<i>Percentagem a aplicar</i>
<i>Autónomo</i>	75%
<i>1.º grau</i>	85%
<i>2.º grau</i>	90%

1.4. No âmbito do acordo de cooperação celebrado com o CDSSVC, a Segurança Social atribui uma comparticipação financeira cujo valor é revisto anualmente publicado no Protocolo de Cooperação para o Setor de Cooperação e Solidariedade em vigor;

1.5. A comparticipação do utente poderá acrescer uma comparticipação dos descendentes tendo em atenção a capacidade económica de cada agregado familiar (pontos 11.2.4 e 11.2.5 respetivamente, do Anexo à Portaria n.218-D/2019). A comparticipação dos descendentes é calculada tendo por base a diferença entre o valor de referência da ERPI definido no Protocolo de Cooperação para o Setor de Cooperação e Solidariedade em vigor, acrescido de 15%, o valor da comparticipação do ISS para a resposta social e a comparticipação do utente, sendo esta objeto de contratualização;



- 1.6. O montante determinado para efeitos de comparticipação dos descendentes ou outros deverá constar de acordo escrito, procedendo-se à emissão de recibo de forma individualizada;
- 1.7. No âmbito da ERPI não existe limite máximo para a comparticipação familiar, embora o somatório de todas as comparticipações (cliente, familiares e segurança social) num período de referência anual, para os utentes abrangidos por acordo de cooperação, não possa exceder o produto do valor de referência estabelecido pelo número de utentes em acordo de cooperação, acrescido de 15%;
- 1.8. Qualquer alteração aos rendimentos do cliente deve ser comunicada à Coordenação Técnica para efeitos da reavaliação da comparticipação familiar;
- 1.9. Em caso de omissão ou informação tardia da alteração dos rendimentos a instituição poderá exigir o pagamento dos retroativos e/ou o pagamento da comparticipação familiar máxima;
- 1.10. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuadas as diligências consideradas adequadas, a ERPI, reserva-se ao direito de convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;
- 1.11. Em caso de alteração à tabela de comparticipações, o cliente será informado com 30 dias de antecedência;
- 1.12. A comparticipação familiar do utente e eventualmente a comparticipação familiar do descendente são objeto de atualização anual a realizar, em geral, no início do ano civil mediante novo cálculo do valor da comparticipação familiar, pelo que deverá ser entregue a declaração de rendimentos atualizada no início do ano civil. As comparticipações são, ainda, revistas sempre que exista alteração substancial das condições que estiveram na base da definição da comparticipação inicial;
- 1.13. Não é exigido qualquer pagamento no ato da admissão do cliente, além do inerente à frequência da resposta social, determinado de acordo com a presente norma.

NORMA XVII **Refeições**

1. O Horário das refeições é o seguinte:

- 1 – Pequeno-almoço: 8:30 h
- 2 – Reforço da manhã: 10:30h
- 3 – Almoço: 12:00 h
- 4 - Lanche: 16:00h

5 - Jantar: 19:00 h

6 – Ceia: 21:00h

2. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado em local próprio;
3. As refeições são servidas no refeitório. Os utentes acamados ou provisoriamente doentes realizam as refeições no quarto ou na sala comum;
4. As dietas dos utentes são respeitadas, desde que prescritas pelo médico assistente;
5. É vedado ao utente conservar no quarto qualquer tipo de alimentos e bebidas. Quando o utente as adquire devem ser colocados no refeitório/cozinha, num local próprio.

NORMA XVIII **Atividades/Serviços Prestados**

O Estrutura residencial de idosos presta os seguintes serviços:

Alimentação: Os utentes têm ao dispor um serviço de refeições que inclui pequeno-almoço, reforço da manhã, almoço, lanche e jantar. Os horários das refeições estão devidamente fixados, bem como as ementas. As refeições são variadas e de acordo com as necessidades e estado de saúde dos utentes;

Higiene pessoal: A higiene pessoal dos utentes é assegurada a todos e de acordo com as necessidades de cada um (banho, corte de unhas, de cabelo e barba). O banho geral de todos está designado e fixado na recepção, sendo alterado sempre que o utente necessite;

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, cadeira de rodas, próteses, colchões, almofadas, óculos e outros) a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda;

Tratamento de roupas: O CSPC tem ao dispor dos utentes um serviço de lavandaria que faz a limpeza e o tratamento das roupas dos utentes.

As roupas pessoais serão adquiridas pelos próprios ou pelos seus responsáveis. Aquando da admissão, estas têm que vir identificados com o número atribuído ao utente;

Apoio sócio/emocional: Prestação de apoio e aconselhamento sócio emocional de modo a contribuir para o equilíbrio físico, psicológico e emocional do utente e respectiva família. Os funcionários estão

atentos aos indicadores que revelam situações de carência ou fragilidade do utente ou familiares próximos, ao nível social e/ou psicológico;



Fisioterapia: Exercício de recuperação sempre que possível;

Enfermagem: Os utentes terão direito a serviços médicos e de enfermagem, proporcionados pelo médico de família e pela equipa de enfermagem do respetivo Centro de Saúde e pela equipa de enfermagem da Instituição, dentro do horário dos mesmos;

Acompanhamento: Apoio em determinadas situações, tais como: consultas, exames, outras deslocações ao exterior, quando não exista estrutura familiar ou esta esteja comprovadamente impossibilitada:

- Se suceder uma situação de doença súbita do utente durante o dia, o responsável pelo mesmo será informado de imediato a fim de serem tomadas as devidas providências (encaminhamento para o médico de família da pessoa idosa, serviço de urgência do Centro de Saúde e/ou Serviço de urgência do Hospital);
- Sempre que se verifique esta situação durante a noite, a funcionária de serviço deverá chamar a ambulância que conduzirá o utente ao hospital avisando-se posteriormente em tempo útil o responsável pelo mesmo;
- Sempre que o utente necessite de ser encaminhado para os serviços de urgência durante o dia, este será acompanhado por uma funcionária destacada para o efeito, que permanecerá com ele até chegar um familiar, lhe ser dado alta ou ordem do hospital para regressar à Instituição;
- Quando o utente entrar numa fase de doença temporária ou permanente e necessitar de internamento hospitalar, será da competência dos seus familiares ou do seu responsável, o acompanhamento do mesmo nesse estabelecimento, ficando à responsabilidade da instituição a roupa.

Atividades de convívio e animação: As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS constam do Plano de atividades;

A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica;

NORMA XIX **Passeios ou Deslocações e Atividades**

Durante o ano serão organizadas diversas saídas e passeios, cabendo à Direção técnica desenvolver a calendarização, a planificação e a coordenação necessárias. Cabe à Direção do CSPC aprovar essas deslocações /passeios e atividades especialmente as que exijam custos à Instituição;

1. As saídas ocasionais são livres para todos os residentes com exceção:
 - 1.1. Dos que por qualquer limitação física e/ou perturbação psíquica possa representar risco ou perigo para a sua segurança pessoal. Nestes casos só poderão sair, quando acompanhados por um familiar/responsável ou por um colaborador da resposta;
 - 1.2. Quando o residente ou representante não autorizou a saída, mediante termo de responsabilidade;
 - 1.3. Dos residentes que estejam sob tratamento clínico. Estes só poderão sair com autorização médica, respeitando as mesmas regras da alínea 1.1.

2. Sempre que o residente se ausenta da instituição deverá:
 - 2.1. Respeitar os horários dos serviços desta resposta social (refeições e recolhimento);
 - 2.2. Avisar a pessoa responsável;
 - 2.3. Do tempo previsto de ausência;
 - 2.4. Deverá assinar e datar as saídas e as entradas no respetivo livro de registos da instituição.

NORMA XX **Livro de Ocorrências**

1. Na ERPI existe um Livro de Ocorrências, este serve para registar informações importantes referentes aos utentes, ou outras alterações referentes ao funcionamento do serviço, é um instrumento de comunicação entre os colaboradores, equipa técnica e a/o Diretora(o) Técnica(o) do serviço.
2. No livro de ocorrências, as colaboradoras devem registar o dia e hora de situações anómalas que identifiquem, tais como, idas ao serviço de urgência, quedas, administração em SOS, ausências, entre outras situações de maior importância, para posterior validação da equipa técnica e diretora de serviço.

NORMA XXI
Quadro de Pessoal



O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XXII
Direção Técnica

- 1.A Direção Técnica desta ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
- 2.O (a) Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos pelo elemento da equipa técnica destacado para aquele período, ficando a parte administrativa a cargo da secretaria.

CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII
Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo dos respetivos cuidados;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, que se encontra afixada em local visível;
- h) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;

i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;

j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

NORMA XXIV **Deveres dos Utentes**

São deveres dos utentes:

a) Colaborar com a equipa de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;

b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS e os dirigentes da Instituição;

c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;

d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;

e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;

f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA XXV **Direitos e Deveres da Pessoa Responsável**

1 - O responsável é a pessoa familiar ou não do utente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo utente ou por conta própria, e que para além do utente se relacionará com a Instituição. Inclui, igualmente, o representante legal, quando exista;

2 - O Responsável tem os seguintes direitos a:

a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;

b) A ser recebido pela Direção Técnica da ERPI, sempre que o solicite e tal seja justificado;

c) A efetuar reclamações e sugestões;

d) Todos os demais direitos atribuídos ao utente que não sejam de natureza pessoal daquele.

3 - O Responsável tem, designadamente, os seguintes deveres:



- a) Responsabilizar-se solidariamente pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido à Instituição, pela celebração do contrato de alojamento e prestação de serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;
- b) Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar para si o contrato de prestação de serviços, sem que seja cessado conjuntamente com o utente;
- c) A prestar todas as informações sobre o utente relevante ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
- d) A assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como gestor de negócios quando por qualquer razão o utente esteja impedido de o fazer;
- e) Acompanhar e apoiar o utente durante a permanência na ERPI;
- f) Providenciar pela receção do utente em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de alojamento e prestação de serviços;
- g) A responsabilidade de acompanhar, sempre que possível, o utente quando este necessite de cuidados de saúde.

NORMA XXVI **Direitos do CSPC**

São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

NORMA XXVII
Deveres do CSPC

São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela ERPI;
- e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- g) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao normal funcionamento da ERPI;
- h) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- i) Organizar um processo individual para cada utente, mantendo-o atualizado e respeitando a confidencialidade dos dados constantes no mesmo;
- j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA XXVIII
Deveres dos Trabalhadores

São deveres dos colaboradores:

- a) Assegurar a qualidade dos serviços prestados;
- b) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que permita adoptar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes;
- c) Ter elevado sentido de responsabilidade;
- d) Conhecer o conteúdo do regulamento interno.



NORMA XXIX
Direitos dos trabalhadores

São direitos dos colaboradores:

- a) Ser tratado com respeito que lhe é devido;
- b) Frequentar ações de formação necessárias e adequadas à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos.

NORMA XXX
Direitos e Deveres dos voluntários

Os direitos e deveres dos voluntários são os que resultam da lei nº 71/98 de 2 de novembro, do Dec. Lei nº 389/99, de 30 de setembro e demais legislação aplicável.

NORMA XXXI
Depósito e Guarda de bens dos Utentes

Quando solicitado pelo utente/família e/ou representante legal, o CSPC pode responsabilizar-se pela guarda dos bens dos utentes, tendo este que assinar uma declaração/termo de consentimento que legitime a IPSS para a guarda de depósito de bens/valores.

Para maior segurança o CSPC faculta a possibilidade aos utentes de guardarem os seus valores no cofre da instituição que serão inventariados, num documento feito em duplicado e assinado por ambas as partes, ficando a qualquer momento à disposição do utente.

Os valores que ficarem na posse dos utentes são da responsabilidade do utente.

NORMA XXXII
Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

1. É permitida a interrupção da prestação da Estrutura Residencial para idosos em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

NORMA XXXIII
Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e o CSPC deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços;
2. É entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo

processo individual;

3. Sempre que se verifique alguma alteração ao contrato é acrescentada uma adenda ao mesmo.

NORMA XXXIV

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A rescisão do serviço pelo utente deve ser comunicada com 15 dias de antecedência.

A não renovação por qualquer um dos outorgantes deve ser comunicado com uma antecedência mínima de 8 dias em relação à data do seu termo.

NORMA XXXV

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o CSPC possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria, sempre que desejado ou através do Livro de Reclamações On-Line (Decreto-Lei n.74/2027, de 21 de junho).

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVI

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis do CSPC deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito a resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas ao Instituto de Segurança Social, I.P (ISS).

NORMA XXXVII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção do Centro, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria, dando aos interessados conhecimentos das deliberações.

NORMA XXXVIII

Disposições Complementares

1. Caso seja detetada alguma situação de negligência ou maus tratos nos utentes, perpetuada por algum funcionário da Instituição, cabe à Direcção da mesma, proceder às devidas averiguações e

- caso se justifique, aplicar um processo disciplinar;
2. A Instituição fica na incumbência de alertar as Entidades Competentes sempre que seja detetada uma situação de negligência ou maus tratos por parte dos familiares;
 3. É expressamente proibida a entrada de utentes nos quartos dos outros utentes, sem autorização destes;
 4. Os Idosos dispõem de um sistema de alarme ao lado da sua cama, para em caso de necessidade chamar as auxiliares.

Para completo e regular funcionamento do lar, é proibido aos utentes:

1. Ter eletrodomésticos nos quartos;
2. Colocar nas paredes das diversas dependências, pregos, quadros, estampas, etc., sem a prévia autorização da equipa técnica;
3. Possuir nos quartos, qualquer espécie de alimentos suscetíveis de se deteriorarem ou provocarem cheiros;
4. Fazer-se acompanhar de animais domésticos;
5. Fumar dentro do lar;
6. Uso de botijas e cobertores elétricos, bem como, acender velas/lamparinas nos quartos ou áreas comuns, que possam por em perigo a segurança das pessoas e instalações;
7. Manter no quarto radio ou televisores em funcionamento, depois da hora de silêncio (22h);
8. Adquirir e trazer para o lar bebidas alcoólicas para o seu consumo ou de terceiros;
9. Receber das visitas, quando doentes, qualquer tipo de alimentação, bebidas ou medicamentos, sem conhecimento médico ou da equipa técnica.

NORMA XXXIX
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 1 janeiro de 2024

O Presidente da Instituição



(Pe. Dr.º José Correia Vila)



ANEXO

ANEXO 1 – PAGAMENTOS EXTRA EM 2024



1. Consumo real mensal dos artigos de incontinência de cada residente;
2. Consumo real do gasto de medicação de cada residente;
3. Suplementos alimentares: preços fornecidos pelos fornecedores de CSP Correlhã;
4. Outros serviços extras, conforme tabela:

SERVIÇO	PREÇARIO
<i>ACOMPANHAMENTO (HORA)</i>	6,00 EUROS POR HORA
<i>TRANSPORTE (AO KM)</i>	0,60 CÊNTIMOS AO QUILOMETRO
<i>PEDICURE/MANICURE</i>	10,00 EUROS
<i>CABELEIREIRO (LAVAR E CORTAR)</i>	10,00 EUROS
<i>MARCAÇÃO DE VESTUÁRIO</i>	50,00 EUROS

Estes valores são revistos no início de cada ano civil, sendo as atualizações afixadas na secretaria.